



Ata da 4ª Reunião Ordinária de 2024 do Conselho de Usuários Oi (Mandato 2023-2025)

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 05/11/2024	Horário: 09h00min (horário de Brasília)	Local: São Paulo-SP + Conexão online Microsoft Teams.
Secretário: Judite Belfort		Presidente da Mesa: Teodoro Nepomuceno

2. Pauta

	TEMA	DETALHE
2.1	Movimentação na Composição do Conselho de Usuários	Foi informado ao Conselho sobre as movimentações na Composição do Conselho de Usuários: na cadeira composta Entidade Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas – ADCEA informou a alteração de sua Suplente, indicando a Sra. Rayanne Teixeira de Souza para assumir como Conselheira. Já a Entidade Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão - PROCON/MA, que possui cadeira no Conselho como indicação da ANATEL, indicou a Dra. Karen Beatriz Taveira Barros Duarte, Presidente do Órgão para participação na 4ª RO.
2.2	Apresentação da tecnologia UC4X – Segmento Corporativo	Em atendimento ao pedido dos Conselheiros feito na última reunião, a Operadora trouxe uma apresentação da nova tecnologia UC4X – Segmento Corporativo, onde o colaborador Oi Everton Canto explanou o tema, e aproveitou para esclarecer diversas dúvidas dos Conselheiros sobre a funcionalidade da nova tecnologia. Foi solicitado para a próxima reunião, caso já tenha disponível, um levantamento sobre índices de Satisfação, Atendimento e Reclamação da nova tecnologia UC4X.
2.3	Apresentação SAC - Oi	Em atendimento ao pedido dos Conselheiros feito na última reunião, a Operadora trouxe uma apresentação sobre o atendimento do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor da Oi, destacando as opções disponíveis de atendimento e opções de serviços disponíveis. Foi solicitado para a próxima reunião uma avaliação sobre a efetividade referente ao fluxo do atendimento do SAC.



	TEMA	DETALHE
2.4	Apresentação SAC - ANATEL	Em atendimento ao pedido dos Conselheiros feito na última reunião, a ANATEL trouxe a servidora Silvia Cheab para fazer uma apresentação sobre o SAC de uma maneira global, destacando indicadores, métodos de fiscalização, notas avaliativas das prestadoras e etc. Destacou ainda que apesar do tema ser sensível, vários projetos de melhoria estão sendo implementados para otimizar o atendimento ao consumidor e que todas as prestadoras vêm colaborando para boas práticas. Ao final da apresentação os Conselheiros agradeceram a participação e explanação do tema.
2.5	Status: Oi TV	Foi repassado aos Conselheiros a informação de que no dia 31/10, foi publicado um informe nos jornais de grande circulação do país - bem como nos canais de comunicação da Oi - a respeito da transferência do CNPJ dos serviços relacionados à Oi Fibra para a empresa CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE S/A e que caso o cliente possua um combo com Oi Tv acoplado, poderá receber faturas separadas, com CNPJ distintos devido essa transferência. Ainda sobre essa tema, a Conselheira Mônica trouxe uma dúvida a respeito de questionamentos de alguns usuários e consumidores do serviço de Oi Tv, sobre fim do canal 161 (ESPN), fim da venda do aparelho avulso (decode0 e sobre a manutenção/permanência dos serviços. A Adriana (Oi) confirmou que não há mais venda do aparelho e esclareceu ainda que não há informações a respeito da permanência do serviço no mercado, mas, que assim que houver novas informações ou datas, será repassada ao Conselho.
2.6	Eleição para Presidente e Vice-Presidente do Conselho	Conforme previsto na pauta anterior, foi realizada a votação para Presidente e Vice-Presidente do Conselho para o Exercício 2025. Para o cargo de Presidente, por aclamação, foi eleito o Conselheiro Tiago Vieira Mendes de Oliveira (Representante da Entidade IBRAS-BA - INSTITUTO BRASILEIRO DE ATENÇÃO SOCIAL/BA). Para o cargo de Vice-Presidente, os candidatos para o pleito foram os Conselheiros: Mônica, José Cícero, Alexandre, Gilson e Teodoro. Após votação, foi eleito o Conselheiro Teodoro Nepomuceno Neto (Representante da Entidade Ass. Procons do MS - APROCONS-MS).



	TEMA	DETALHE
2.7	Calendário das reuniões de 2025	Em decorrência do adiantar da hora, a sugestão com as datas das reuniões de 2025 serão enviadas aos Conselheiros pore-mail, para apreciação, deixando como sugestão inicial os meses de Junho, Setembro e Novembro como possíveis meses de realização. Para a 1ª reunião, estamos aguardando a definição da data do evento da ANATEL, mas, deixado como previsão inicial o mês de Março.
2.8	Outros temas:	Foi solicitado pelos Conselheiros a criação de um grupo de Whatsapp para o Conselho de Usuários, incluindo os representantes da Secretaria da Oi.
2.9	Temas para a Pauta da 1ª RO de 2025	Além dos anteriores já citados, foi deixado em aberto para que até 30 dias antes da reunião, os Conselheiros possam enviar eventual tema para a internalização e resposta da prestadora, podendo enviar diretamente à Secretaria ou via Presidência do Conselho.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: a definir	LOCAL: a definir
3.1	Foi solicitado para a próxima reunião, caso já tenha disponível, um levantamento sobre índices de Satisfação, Atendimento e Reclamação da nova tecnologia UC4X;		
3.2	Foi solicitado para a próxima reunião uma avaliação sobre a efetividade referente ao fluxo do atendimento do SAC;		
3.3	Foi solicitado pelos Conselheiros a criação de um grupo de Whatsapp para o Conselho de Usuários, incluindo os representantes da Secretaria da Oi.		

4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Iris Fernando de Castro	10	Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul (APROCONS MS) - Teodoro Nepomuceno Neto
2	Procon Alfredo Chaves-ES Mônica De Nadai Bassetto	11	Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III - José Cicero Oliveira
3	Gilson Sousa Santos	12	PROCON Arapiraca - João Pedro Oliveira da Silva
4	PROCON ES – Lorena Tardin Alves Bellon	13	IBRAS - Tiago Vieira Mendes de Oliveira
5	PROCON MS – Patricia Mara da Silva	14	Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas – ADCEA – Rayanne Teixeira Souza
6	Associação Catarinense de Defesa do Consumidor e dos Direitos da Mulher - Bernardo Corrêa de Souza Pessi	15	Câmara Municipal de Corumbá-MS – Alexandre do Carmo Taques Vasconcelos



Conselheiros			
7	PROCON Dourados – Gederson Miguel Colman Nogueira	16	PROCON RR – Marinalva da Silva
8	Adenilson José Moreira	17	PROCON MA – Karen Beatriz Taveira Barros Duarte
9	Aparecilio Lopes de Jesus	18	
		19	
Secretário		Judite Belfort	
Ausências Justificadas		Conselheira Valdirene (reunião de transição Prefeitura)	
Ausências Injustificadas			
Convidado(s)		Silvia Cheab, Roberto Lima e Relton Murillo Celestino (todos servidores da ANATEL)	
Colaboradores Oi		Adriana Velhote, Renato Felipe, Patricia Freitas, Isolete Maria, Everton Canto, Ileda Alvino.	